

学校编码: 10384

分类号_____密级_____

学号: 15520060153045

UDC _____

廈門大學

博 士 学 位 论 文

优化我国纳税服务研究

Study of Taxation Service Optimization in China

熊 勇 立

指导教师姓名: 邓 子 基 教授

专 业 名 称: 财 政 学

论文提交日期: 2 0 0 9 年 4 月

论文答辩日期: 2 0 0 9 年 月

学位授予日期: 2 0 0 9 年 月

答辩委员会主席: _____

评 阅 人: _____

2009 年 4 月

厦门大学博硕士论文摘要库

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为()课题(组)的研究成果,获得()课题(组)经费或实验室的资助,在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

厦门大学博硕士论文摘要库

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

（ ） 1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

（ ） 2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

厦门大学博硕士论文摘要库

摘 要

20 世纪七、八十年代以来，西方主要发达国家兴起了一场被称之为新公共管理的运动，其核心价值是把市场化的运作机制和管理手段引入到公共管理中来，主张以市场机制改造政府，提高政府治理能力和公共服务品质。与政府职能转变相适应，纳税服务理论和实践也随之不断发展与深化。在当今注重税收成本和保护纳税人权益的双重时代背景下，纳税服务逐渐成为现代市场经济国家税务行政的主要内容，甚至提升至税收发展的战略层面。尊重纳税人需求，保障纳税人权益；服务与管理并重，把服务置于与执法同等重要的战略地位，是国外先进税务机构的共识与潮流。

我国社会主义市场经济建立时间不长，还有许多不完善的地方，与之相适应，现代纳税服务观及其体系建设也滞后于发达市场经济国家。当前，按照学习实践科学发展观、构建和谐社会和建设“服务型政府”的要求，我国正处于一个转变职能、提高效能、构建和谐征纳关系的重要发展机遇期，把握好这一机遇积极推进纳税服务的优化，对于构建和完善我国现代税收管理体系作用重大。在新的发展形势下，加强优化纳税服务有关问题的研究，努力构建一个科学的现代纳税服务体系，不断提高税务机关的纳税服务水平和纳税人的税法遵从度，是摆在我们面前的一个重要课题。鉴于此，笔者选择优化纳税服务作为研究的重点。

在前人研究成果的基础上，本文应用相关理论作为指导，借鉴部分国外先进税务机构的服务理念与经验做法，对优化我国纳税服务问题进行了探讨，提出了优化纳税服务、构建现代纳税服务体系的系统化建议。主要研究成果包括在下三个方面：

1. 系统应用经济学和管理学相关理论，加强了纳税服务的理论研究。理论研究是构建现代纳税服务体系的基础，也是本文的重点研究内容。本文系统应用新公共管理理论、新公共服务理论、客户关系管理理论、流程再造理论，从不同侧面研究了对于优化纳税服务的指导意义，并通过对这些启示的综合概括，勾画出了符合公共服务价值精神的现代纳税服务体系的基本轮廓。

2. 运用系统化的方法论，通过比较研究和实证分析探讨构建我国现代纳税服务体系。笔者在理论研究、现状考察与国际借鉴的基础上，分别从战略、操作、执行三个层面上提出了构建现代纳税服务体系的基本框架、思路举措和实施策略。相较于国内现有的研究而言，体现了一定的系统性和综合性。可以说，本文提出的制度设计契合国外先进税务机构发展方向，也体现了我国税务主管部门当前的工作思路，具有较强的现实意义，对于推进我国纳税服务机制创新有一定的参考价值。

3. 建议采用符合国情的渐进式实施策略，增强了纳税服务优化方案的可操作性。本文锁定“趋向简单和效率”的最终改革目标，摒弃基于现有业务流程寻求单纯技术改进的保守疗法与全面推进业务流程重组和机构再造的冒进策略，在优化纳税服务的路径选择上，从我国现阶段税务信息化建设的实情出发，对优化方案提出分步到位的实施策略。即：近期目标为制定全国纳税服务工作中长期规划，加强以“大集中”为方向的信息化建设，推进局部流程重组和机构再造，建立面向纳税人的现代纳税服务体系；中远期目标则为将优化纳税服务提升至国家税收发展的战略层面，建立基于“金税工程”三期的纳税人关系管理系统，实现纳税服务机制创新的第二步跨越。

关键词：公共管理；纳税服务；制度优化

Abstract

The core value of “new public management” is to bring the market-oriented operation rules and managerial techniques into public management, and advocate a new re-constructed government with market mechanisms. In accordance with the transition of government’s functions, the theory of taxation service is also developing, especially with the help of service practices. Under the background of concentrating upon tax-cost and protecting taxpayers’ right, taxation service has become a main component of the tax-administration management in modern society. Respecting all demands of taxpayers, assuring taxpayers’ rights, laying equal stress on service and management, and putting service ideas in the place as important as enforcement of law has become the trend and a common perspective.

Since the socialist market economy has been established for a short period of time in China, there are a lot of things needed to be improved, including the framework of modern taxation service. Recently, according to the guidance of the scientific concept of development, and the requirement of setting up a harmonious society and service-oriented government, we are now in a critical period of development during which we have been experiencing the transition of government’s functions, the improvement of efficiencies, and the development of harmonious imposing-paying relationship. So, seizing this chance to push the improvement of taxation service has become significant in building and perfecting our modern tax system. In other words, how to strengthen related researches and accordingly to build a modern tax system in order to improve the ability of working and ensuring the compliance of taxpayers has become an important subject we are facing. Considering all these things, the author has chosen taxation service as the emphasis of this research.

Based on the existing research achievements, the author deals with the existing problems in China and proposes some suggestions upon how to improve taxation service and build modern systems related to taxation service under the guidance of the theories of Economics and Management, and the experiences of other oversea tax organizations. The main achievements of this paper are as follows:

Above all, the paper is focusing on the theoretical research of taxation service by applying related knowledge in economics and management systematically. Theoretical research is the basis of the framework of modern taxation service, as well as the important part in this research. This article has applied the theories of “new public management”, “new public services”, customer relationship management and re-engineering, so as to analyze their meanings towards taxation service from different points of view. On the basis of that, the author gives the outline of the modern system of taxation service complied with the spirits of public services.

Secondly, the author builds the modern system of taxation service by employing the comparison and empirical analysis with the help of systematical methodology. Based upon basic research, analysis of the current situation and the guidance of oversea experience, this article has established the framework, steps and strategies on how to improve taxation service and build its system accordingly. The outcome has better systematization and integrity compared with other recent researches of the same topic. In other words, such design not only agrees to the direction of the development of oversea tax organizations, but also reflects the main thoughts of recent works done by the Chinese government.

Last but not least, the suggestion of applying progressive strategies conforming to our national conditions strengthens the operability of the scheme of how to improve taxation service. With the aim of more simplicity and higher efficiencies, this article proposes practical steps with conformity to the reality of our tax administration development. Such research is based on the roots which can improve taxation service and at the same time abandon the methods of the improvement in technique and of overall re-engineering and re-construction. In detail, the prospect in the short term is to strengthen greater concentration-oriented information construction, push partial re-engineering of process and organization, and build up modern and taxpayer-oriented system of taxation service. The goal in the long term is to promote the idea of taxation service on strategic levels, build taxpayer relationship management system based on Golden Tax Project III and achieve the second leap over the innovation of service mechanism.

Keywords: taxation service; public management; system optimization

目 录

第 1 章 导 论	1
1.1 选题意义	1
1.2 基本概念界定	3
1.3 文献综述	9
1.4 研究思路、方法与框架	15
1.5 论文的创新之处与需要进一步研究的问题	19
第 2 章 纳税服务理论研究	21
2.1 新公共管理理论的兴起与纳税服务的发展	21
2.2 纳税服务的内涵	28
2.3 纳税服务的供给机制	32
2.4 纳税服务的定位	35
2.5 相关理论应用研究	37
第 3 章 我国纳税服务现状考察	44
3.1 我国纳税服务发展历程	44
3.2 我国纳税服务现状分析	46
3.3 优化纳税服务的现实意义	51
第 4 章 纳税服务的国际比较与经验借鉴	54
4.1 部分发达国家纳税服务考察	54
4.2 国外纳税服务的发展趋势	60
4.3 优化纳税服务的启示	62
第 5 章 纳税服务调查实证研究——以某市国税局为例	65
5.1 调查与测评的主要方法	65
5.2 调查对象的基本特征及综合评价	67
5.3 纳税服务分项满意度调查	72
5.4 纳税服务需求调查分析	79

第 6 章 优化纳税服务目标：构建现代纳税服务体系.....	89
6.1 现代纳税服务体系的内涵	89
6.2 构建现代纳税服务体系的思路与措施	92
6.3 构建现代纳税服务体系的实施策略	102
附 录.....	104
参考文献.....	116
致 谢.....	122

厦门大学博士论文摘要库

Table

Chapter 1 Introduction	1
1.1 Significance of the Topic	1
1.2 Definitions of Some Fundamental Concepts.....	3
1.3 Literature Review	9
1.4 Ideas, Methods and Framework of the Research	15
1.5 Innovations and Issues Needed Further Discussion	19
Chapter 2 Theoretical Research in Taxation Service	21
2.1 Emerge of the New Public Management Theory and the Development of Taxation Service.....	21
2.2 Concept of Taxation Service	28
2.3 Supply Mechanism of Taxation Service.....	32
2.4 Positioning of Taxation Service	35
2.5 Application Research of Relative Thoeries.....	37
Chapter 3 Review of Taxation Service in China.....	44
3.1 Development Progress of Taxation Service in China	44
3.2 Analysis of the Current Situation of Taxation Service in China	46
3.3 Practical Significance of Optimizing Taxation Service	51
Chapter 4 Internation Comparison and Experiences of Taxation Service	54
4.1 Investigations of Taxation Services of Some Developed Countries.....	54
4.2 Development Trend of Taxation Service Abroad	60
4.3 Inspirations from Optimizing Taxation Service	62
Chapter 5 Empirical Study on Taxation Service.....	65
5.1 Main Methods Used for Assessment and Survey	65
5.2 Basic Characteristics of the Survey Targets and an Overall Evaluation ..	67

5.3 Satisfaction Survey of Taxation Service by Categories	72
5.4 Demand Analysis of Taxation Service.....	79
Chapter 6 Prospect of Optimizing Taxation Service: Constituting a	
Modern Taxation Service System.....	89
6.1 Concept of Modern Taxation Service System	89
6.2 Ideas and Measures of Constituting Modern Taxation Service System	92
6.3 Implementation Strategies of Constituting Modern Taxation Service	
System	102
Appendix.....	104
References	116
Acknowledgement	122

第1章 导论

1.1 选题意义

为纳税人服务发端于二战末期的美国，而后经过短暂起伏，逐步趋于完善，并迅速辐射到拉美、欧洲以及东南亚和澳洲等许多国家和地区，成为当代社会文明的标志之一。20 世纪七、八十年代以来，伴随着世界范围内政治、经济、社会和科技革命的变化和发展，各国政府均面临新的、严峻的挑战，西方各主要发达国家兴起了一场被称之为新公共管理（New Public Management）的运动^①，以提高政府的治理能力，并达到最终提升国家竞争力的目标。新公共管理理论形成于西方政府改革运动中，其核心价值是把市场化的运作机制和管理手段引入到公共管理中来，主张以市场机制改造政府，提高公共服务品质。这一理论突破了以往行政管理学研究的窠臼，对政府管理产生了深远的、根本性的影响，例如先后提出建立“服务型政府”、“企业型政府”、“学习型社会”等。与政府职能转变相适应，税务部门纳税服务理论也随之不断发展，与此同时，新理论指导下的纳税服务实践也在不断深化。在当今税收理论研究中，国际货币基金组织专家把税收征管体系比喻成一座“金字塔”，而把为纳税人服务置于塔的最底层，使之成为整个金字塔的根基^②。世界各国对建立纳税服务体系、保护纳税人权力和为纳税人提供纳税服务都非常重视。如 1997 年 11 月在菲律宾召开的 27 届亚洲税收管理与研究组织（SGATAR）^③年会上，来自亚太 11 个成员国和地区的税务专家达成共识，把“为纳税人服务”列为税收征管的核心业务；澳大利亚、新西兰把纳税人作为税务机关的顾客，并通过制定纳税人宪章，确立纳税人的权利和义务；英国国家收入局在纳税服务中引入客户关系管理理念，以客户（纳税人）为中心，建立起了比较健全的现代纳税服务体系。可见，在当今注重税收成本和保护纳税人

^①被看作“重塑政府”、“再造公共部门”的“新公共管理运动”，与传统公共行政模式相比，更注重管理绩效和管理效率，更注重市场的力量，更注重管理的弹性而不是僵化，更注重公共部门运行于其中的相关的政治环境，更注重私营部门管理方式在公共部门的应用。

^②王勋，王晓非. 浅析纳税服务与征管效率之关系[J]. 涉外税务, 2004(1): 52-54.

^③SGATAR 是亚太地区唯一的税收官方组织，于 1971 年由菲律宾发起成立并举办了第一届会议，我国于 1996 年 SGATAR 第 26 届年会时正式加入，目前该组织有包括澳大利亚、中国、日本、韩国在内的 15 个成员。SGATAR 是一个官方组织，致力于通过交流税收经验来推动其成员在税收领域的改革和创新，加强成员间的相互联系。

权益的双重时代背景下,纳税服务逐渐成为现代市场经济国家税务行政的主要内容。尊重纳税人需求,保障纳税人权益;服务与管理并重,把服务摆在与执法同等重要的战略位置,是国外先进税务机构的共识和潮流。

我国社会主义市场经济建立时间不长,还有许多不完善的地方,与之相适应,现代纳税服务观及其体系建设也滞后于发达市场经济国家,与之相关的研究也较为薄弱。实际上,我国真正意义上的“为纳税人服务”理念的提出始于1993年12月召开的全国税制改革工作会议上,1996年召开的全国税收征管改革工作会议明确提出建立“以申报纳税和优化服务为基础,以计算机网络为依托,集中征收,重点稽查”的新型税收征管模式,首次明确了纳税服务在税收征管中的基础地位。2001年新征管法及其实施细则把纳税服务确定为税务机关的法定义务,其后纳税服务得到了进一步发展,我国税收管理逐步由“监督打击”型向“管理服务”型转变,“一户式”、“一站式”、“一窗式”服务模式^①在各地税务机关逐步建立和推广,纳税服务在我国形成了全面发展的格局。2002年8月,国家税务总局在征收管理司下设纳税服务处,这是我国税收史上第一个纳税服务的行政管理机构,预示我国开始着手建立纳税服务体系。2008年,国务院批准国家税务总局的机构改革方案,设立纳税服务司,并逐步在省、市税务机关设立专职的纳税服务机构,进而从机构保障层面拉开了推进我国纳税服务全面优化、发展的序幕。

党的十六届四中全会提出“构建社会主义和谐社会”的伟大构想,并将其正式列为中国共产党全面提高执政能力的五大能力之一^②。建设社会主义和谐社会是我们党执政理念的又一次升华,体现了广大人民群众的根本利益和共同愿望,代表了现代社会发展的基本要求。税收作为政府财政收入的主要来源,是建设和谐社会的重要实体基础。税务部门作为政府公共管理的重要职能部门,提供的产品是政府公共产品的一部分,为纳税人提供优质、便捷、高效的服务不仅关乎政府(税务机关)的形象,也会对建设社会主义和谐社会产生积极的影响。构建和

^① “一户式”管理是指将税收征管系统、增值税管理信息系统和出口退税系统等在数据层进行整合,将分散在各个不同系统、不同业务模块中的查询功能按照“一户式”的要求进行整理、筛选、归并,实现对纳税人信息“一户式”查询、管理和存储;“一站式”服务是将纳税人到税务机关办理的各项办税事项统一归并到办税服务厅受理或办理,实行“窗口受理、内部流转、限时办理、窗口出件”的办税模式;“一窗式”服务是指税务部门在办税服务厅的一个办税窗口可以为纳税人办理多项涉税事项的一种服务方式,它以方便纳税人为目标,适当组合现行的分项目、单职责办税窗口的工作内容,实现办税服务厅的“一窗多能”或“一窗全能”。

^② 中国共产党十六届四中全会《中国中央关于加强党的执政能力建设的决定》

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库